

BREVE INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION* SUI SERVIZI DI SPAZIO CITTA' ANNO 2011

Nel periodo settembre/dicembre 2011 è stata realizzata a Spazio Città una breve indagine di soddisfazione, per aggiornare il dato della precedente rilevazione, effettuata nel 2009. E' stato utilizzato **un questionario molto semplice e veloce**, solo con 5 domande riguardanti: la cortesia e la competenza del personale, gli orari di apertura, i tempi di attesa. C'era anche un piccolo spazio libero per osservazioni e suggerimenti.




Le chiediamo un minuto di tempo per rilevare
la Sua soddisfazione per il servizio
che ha appena ricevuto da Spazio Città.
La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Aspetto valutato	Valutazione del servizio ricevuto <small>(indichi con una X la casella che corrisponde al Suo giudizio)</small>			
Cortesia del personale	Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i>	Soddisfatto <i>(sufficiente)</i>	Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i>	Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i>
Competenza del personale	Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i>	Soddisfatto <i>(sufficiente)</i>	Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i>	Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i>
Orari di apertura	Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i>	Soddisfatto <i>(sufficiente)</i>	Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i>	Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i>
Tempo per espletare la pratica	Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i>	Soddisfatto <i>(sufficiente)</i>	Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i>	Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i>
Tempo di attesa	Insoddisfatto <i>(insufficiente)</i>	Soddisfatto <i>(sufficiente)</i>	Piuttosto soddisfatto <i>(buono)</i>	Molto soddisfatto <i>(ottimo)</i>

Questionario compilato nel mese di:
 Settembre Ottobre Novembre Dicembre

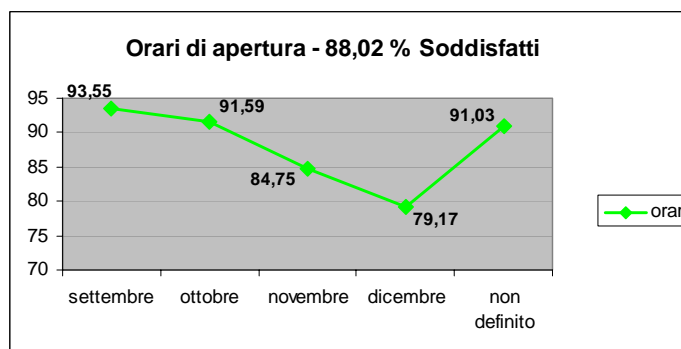
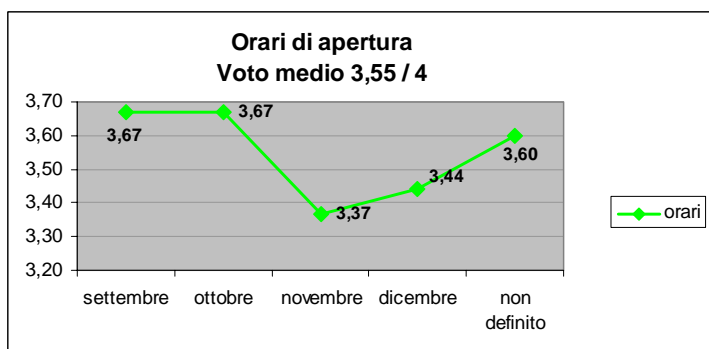
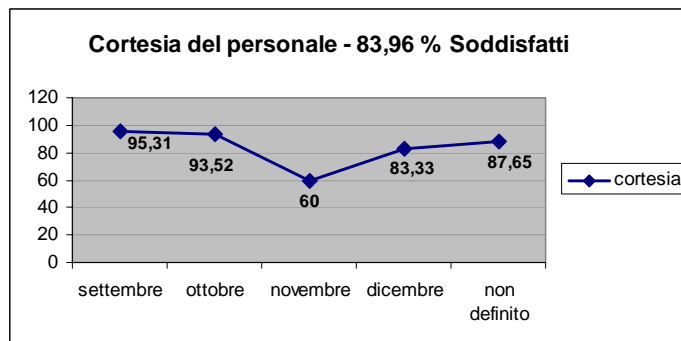
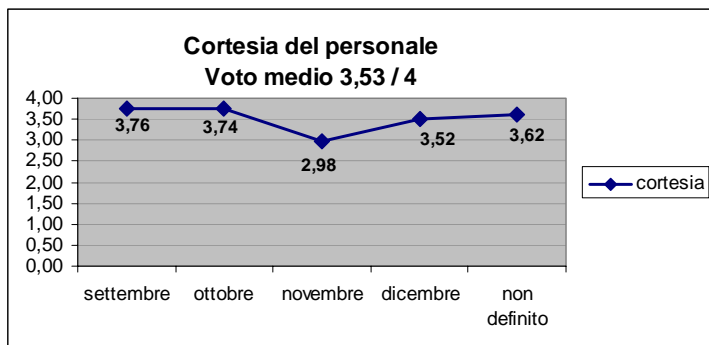
Eventuali osservazioni, proposte, suggerimenti:

Inserire il questionario compilato nell'apposita urna, grazie!

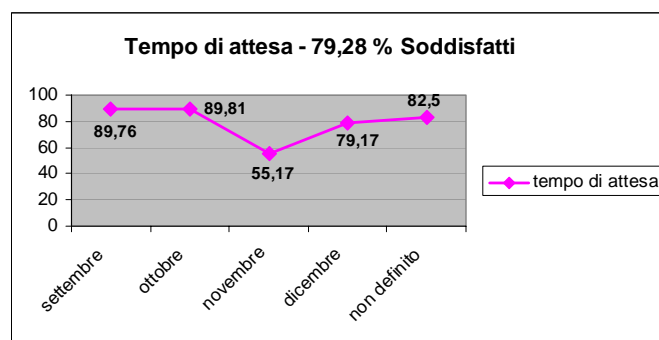
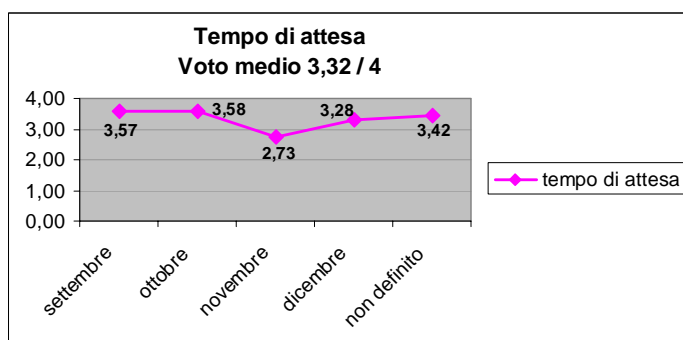
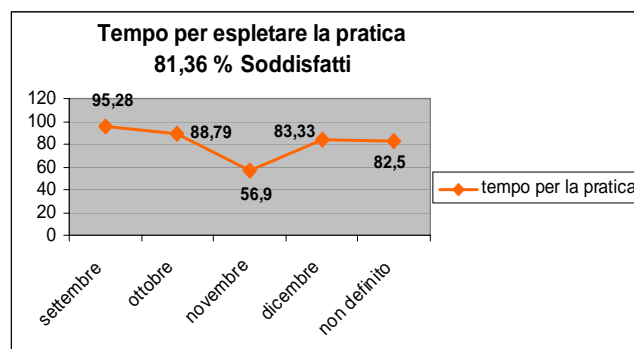
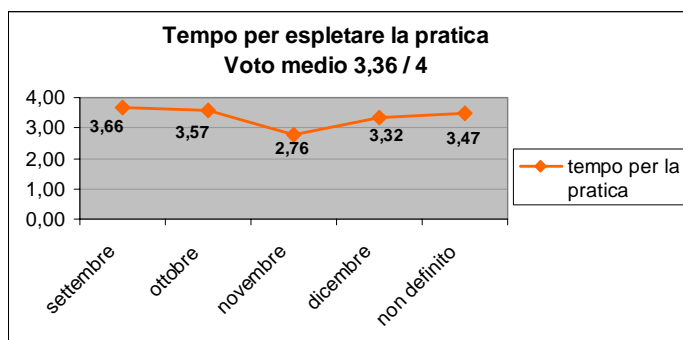
L'obiettivo della rilevazione prevedeva la raccolta di almeno 300 questionari: **ne sono stati raccolti 410, di cui 409 validi**. Uno solo è stato scartato perché contiene valutazioni contrastanti (sufficiente e ottimo in tutte le domande).

L'analisi dei dati ha dato i seguenti risultati:

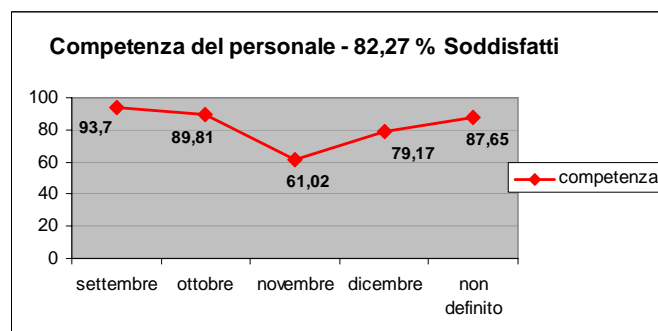
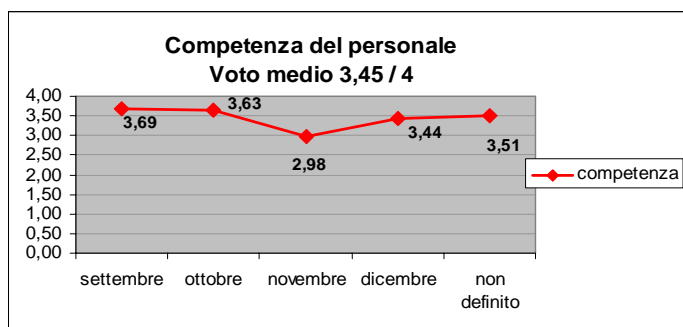
1) Cortesia del personale e orari di apertura sono i due valori che conseguono il maggior gradimento dei cittadini:



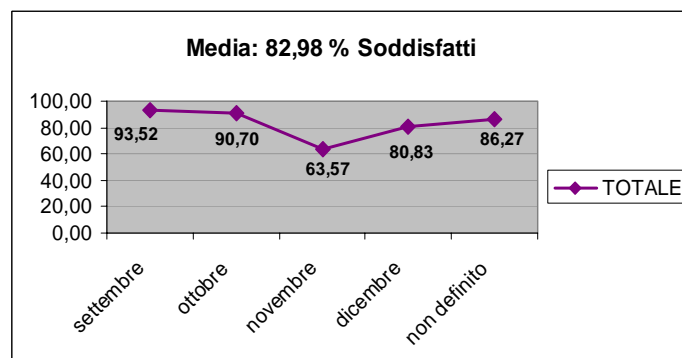
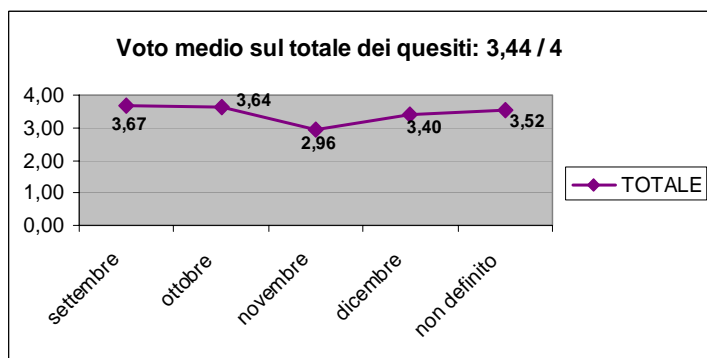
2) Al contrario, i tempi per espletare la pratica e i tempi di attesa sono i valori che conseguono i punteggi più bassi:



3) La competenza del personale si colloca in una posizione intermedia:



4) Il grado di soddisfazione complessiva (dove per soddisfatti si intende coloro che hanno espresso in ogni voce il giudizio 3 o il 4) è del 82,98% :



Il valore minimo atteso dalla rilevazione era pari all'88% di soddisfazione e non è stato raggiunto principalmente per il forte calo di tutti i valori di punteggio e di soddisfazione registrato nel mese di novembre.

E' ragionevole pensare che la **principale causa** di questo calo sia stato l'evento del **censimento**, che ha fortemente condizionato l'attività di Spazio Città per diverse settimane, poiché ha determinato la presenza contestuale sia di cittadini che dovevano restituire o chiedere assistenza per la compilazione del questionario sia dei normali utenti dei servizi di Spazio Città.

Nonostante tutte le precauzioni messe in atto dalla Responsabile e dalle coordinatrici per limitare l'impatto del censimento su Spazio Città (da ricordare in particolare: le aperture straordinarie al sabato pomeriggio, le sezioni speciali distaccate nelle frazioni per 6 sabati consecutivi, i 485 appuntamenti individuali fissati ai cittadini per la compilazione assistita, i turni dei rilevatori che hanno assicurato una presenza costante e operativamente efficiente, lo spostamento dei rilevatori in sala consiliare al sabato mattina per minor disturbo...), è innegabile il disagio che hanno dovuto subire sia i

cittadini che gli operatori di Spazio Città nel dover condividere spazi ristretti e orari di punta affollati da così tante persone presenti per motivi diversi.

Ha influito molto anche l'impatto del censimento sui cittadini stranieri, ai quali è stato necessario spiegare cos'è questa rilevazione, perché si fa, perché è importante censirsi: spesso si è dovuto compilare al posto loro l'intero questionario, per loro difficilmente comprensibile.

Inoltre va considerato che il 30% dei questionari ISTAT era del tipo "long" (colore rosso), cioè decisamente laborioso e complesso per la quantità e tipologia di informazioni richieste.

Infine, moltissimi si sono presentati a Spazio Città dichiarando di aver perso il questionario o di non averlo mai ricevuto e quindi è stato necessario provvedere con questionari di scorta, tutti da registrare nell'apposito software SGR di ISTAT.

Questo ha sicuramente influito sui giudizi più critici che sono stati dati in novembre soprattutto sui tempi e qualche volta sulla cortesia e competenza del personale.

I cittadini che hanno dato **un voto sufficiente (voto 2) sono il 10,27%**, il **voto insufficiente (voto 1) è stato dato solo dal 3,96%** dei cittadini, mentre il 2,79% ha preferito non barrare le caselle dei giudizi ma esprimere un commento scritto negli appositi spazi.

Ed ecco quindi l'elenco delle osservazioni trascritte sui questionari (77 in totale):

Buono
Tutelare di più gli italiani e non privilegiare gli extracomunitari
Per quelle poche volte che ho avuto bisogno, ho trovato persone educate e all'altezza del loro compito. Proposte non ne ho, suggerimenti nessuno. Grazie
Aiutare di più le persone straniere nel compilare moduli diversi
Se Spazio Città fosse aperto anche sabato pomeriggio sarebbe ideale
OK
Sono soddisfatta per la competenza e la gentilezza del personale
Moduli finiti per firma referendum. Risposta non totalmente soddisfacente ma non dipende dalla cortesia dell'addetto
Continuate così, grazie
Tutto OK
A me così com'è va bene. Grazie

Tutta l'Italia dovrebbe essere come questo ufficio
Nulla da dire
Uno sportello in più
Nessuna
Disponibilità orario OK
Non fateci più fare questi questionari, grazie.
E' tutto OK
Per me siete molto bravi
Servirebbero i biglietti del macellaio, così evitate i litigi con le code
Vorrei valutare altri uffici, non solo Spazio Città
Ottima accoglienza, buona competenza, un po' di timore nel rispondere a richieste di consigli da parte dei cittadini deboli
Sportello aperto al sabato pomeriggio
Grazie per l'ottimo servizio
Solo complimenti
Sono molto gentili, disponibili ed esaurive
Tutto OK
Più musica soft, meno TG News
Mettere il ticket
Più sicurezza all'interno dell'ufficio
Un vigile in ufficio
E' necessario mettere dei numerini perché ho notato che spesso l'utente non rispetta il turno
Non si può pretendere di più
Cortesia e competenza sono due cose essenziali
Ottimo servizio
Complimenti a tutti, sempre cordiali
Niente da dire
Servizio che, se non esistesse, bisognerebbe inventare
Nessuna, è tutto perfetto
Ci fa piacere essere così seguiti, bravi, grazie
Migliorare le tipologie di attesa (numeri per tipo pratiche)
Contenta
Firmato con nome e cognome
Grazie a tutto il personale
Siamo soddisfatti del vostro operato
Unico ufficio funzionante del comune

Bravissimi
Buona giornata
Continuate così
E' brutto non sapere a chi rivolgersi
Troppo caldo! In tempo di crisi occorre risparmio
Continuate ad essere così gentili ed efficienti, è raro. Grazie!
Abbassare il riscaldamento
Cortesia e competenza
Ufficio OK, Comune no
Dovrebbero essere tutti così gli uffici del comune
Unico ufficio funzionante
Così così
Non doveva esserci il censimento in quell'ufficio
Piusè persunal al dopo mesdè
Persona di altro comune ma soddisfatto a pieni voti!
Più cortesia e sorrisi!
Atmosfera stupenda
Sono molto soddisfatta, continuate così grazie
Nessuno
Complimenti al personale estremamente gentile
E' la prima volta che utilizzo i servizi di Spazio Città e confermo di aver trovato un servizio efficiente e completo. Grazie. Firma del cittadino
Utilissima per compilazione censimento
Ci vorrebbe un bel parcheggio
Desidererei la casa con affitto agevolato
Firma cittadino
Continuate così, abbiate pazienza della gente
Va bene tutto
Training di tutti gli operatori sui diversi aspetti da trattare (non: chiamo il collega)
Mi sembra uno dei pochi uffici che funziona
Operatrici simpatiche e disponibili. Servizio positivo
Molto soddisfatto. OK